

КАДЕ ДА СЕ ОБРАТИТЕ КОГА СТЕ НЕЗАДОВОЛНИ ОД КОРИСТЕЊЕТО НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ?

- ✓ **ЈП Водовод и канализација**, на бесплатниот телефонски број 02 3073-010, 0800-22555, или на kontakt@vodovod-skopje.com.mk За проблеми поврзани со состојбата на сметката, дефекти на водоводната канализациона мрежа и слични проблеми.
- ✓ **ЈП Комунална хигиена**, на дежурниот телефон број 02/ 3 216 644 за проблеми и забелешки кои се однесуваат на собирањето на сметот.
- ✓ **ЕВН Македонија**, на телефонскиот број 0890 88888, или на info@evn.mk, за проблем со сметките или испораката на електричната енергија
- ✓ **БЕГ дистрибуција** на телефонски број 02/ 3076 200 или по пат на СМС порака на телефонските броеви: 076-350-298 (ОНЕ), 078-207-056 (ВИП), 070-369-337 (Т-мобиле), за проблеми со испораката или сметките за топлинска енергија.
- ✓ **БЕГ снабдување** – Центар за грижа на корисници на телефонските броеви 02/ 5514201 и 02/ 5514202 по пат на СМС порака на 076 350567 или на contact@beg-snabduvanje.com.mk каде можете да ги пријавите и реализирате сите Ваши рекламации по однос на Вашите права и обврски со Вашиот Снабдувач (недоставена фактура, висина на долг, пресметана камата, плаќање на рати, двојно платени сметки, мерење на температура и сл.).
- ✓ **Агенцијата за електронски комуникации**, Телефон за корисници: 190 за проблеми со телекомуникациските услуги, доколку истите претходно не се решени од страна на давателот на услугата со кој имате склучено договор.
- ✓ **ЈП Градски паркинг** – Скопје.
Телефон за контакт 02/3125566

Доколку не можете да ги остварите своите права, можете да поднесете пријава до Државниот пазарен инспекторат (ДПИ) секој работен ден на тел. 02/ 3 220 547 или преку веб. страната на ДПИ (www.dpi.gov.mk)

Повеќе совети за вашите права како потрошувач, можете да се обратите до Организација на потрошувачите на Македонија, ОПМ – Скопје, тел. 02/ 3 179 592 или преку веб страната: www.opm.org.mk; e-mail: sovetuvanja@opm.org.mk

Ако не можете да го решите проблемот со било кој од давателите на јавни услуги, можете да доставите поднесок до Народниот правобранител на тел. 02/ 3129 335 или contact@ombudsman.mk

**СОВЕТОТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
НА ГРАД СКОПЈЕ СО СВОЈАТА ПРОГРАМА ЈА
ПОДРЖУВА ЗАШТИТАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

Град Скопје



**СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

**СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ
НА ГРАД СКОПЈЕ**
Бул. Илинден бр. 82 - Скопје

ОПМ



Град Скопје

Град Скопје



**СОВЕТ ЗА ЗАШТИТА
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ**

СИТЕ СМЕ ПОТРОШУВАЧИ!



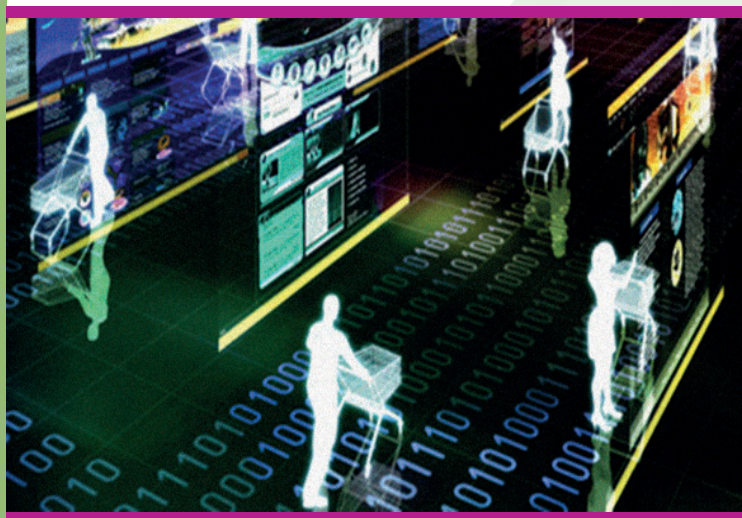
ПОЧИТУВАНИ ПОТРОШУВАЧИ,

- Кога не знаете кои се вашите права или пак имате конкретен проблем во остварување на правата од гаранција, сервисирање, при купување на производ со недостаток или пак производ што не ви одговара, кога не ја добивате ветената награда, незадоволни сте или немате пристап до јавните услуги како и при користење на други права како потрошувач, обратете ни се ќе се обидеме да Ви помогнеме!

КАКО ПОТРОШУВАЧ ИМАТЕ ПРАВО:

- При купување на технички производ (апарат за домаќинство, машини, мотори и сл.) трговецот мора да ви ги даде документите за полесна и сигурна употреба на производот: декларација, гаранција, гарантен лист, упатство за користење на производот, упатство за склопување, список на овластени сервисери и сл.. Сите овие документи треба да бидат напишани на македонски јазик и кирилско писмо, што не ја исклучува можноста за истовремена употреба на другите јазици и знаци.
- Ако производот сте го дале на сервис во рамките на гарантниот рок повеќе од три пати и за тоа имате соодветен доказ (потврда, сервисен протокол и сл.), и истиот не се поправи, имате право да барате замена за нов исправен производ или да ви се врати платениот износ за купениот производ.

- Доколку како потрошувач учествувате во наградна игра и станете добитник согласно законот имате право вашата награда да ја подигнете во рок од осум дена по завршувањето на наградната игра.
- Продажната цена на производите и услугите треба да биде истакната на видно место во продажните места на кои се изложени производите. Истакнатата цена треба да е крајна цена во денари со вклучен ДДВ. За продадениот производ, односно извршената услуга мора да Ви биде издадена фискална сметка.



- Доколку сте купиле производ кој не ви одговара по боја, форма, големина, модел или од друга причина, имате право да ви се замени производот доколку истиот не е употребуван, ги има фабричките етикети, ако е сочуван изгледот на производот, пломбите и ја имате фискална сметка. Ова право можете да го остварите во рок од 15 дена од денот кога сте го купиле производот. Доколку во продавницата нема друг соодветен производ можете да побарате да го раскинете договорот и да ви бидат вратени парите.
- Доколку сте купиле производ со недостаток вие имате право по свој избор да барате: бесплатно да се отстрани недостатокот на производот или надомест на трошоците за отстранување на недостатокот, сразмерно намалување на продажната цена, замена на производот со соодветен производ со иста трговска марка, тип, индустриски дизајн,

замена со соодветен производ со друга трговска марка, тип, индустриски дизајн, раскинување на склучениот договор, враќање на платениот износ и надомест на претрпната штета.

- Во случај на склучување на договор меѓу трговецот и потрошувачот надвор од деловните простории на трговецот, трговецот е должен писмено да го извести потрошувачот за неговото право еднострано да го раскине договорот со изјава, во рок кој не може да биде покус од седум работни дена од денот на склучувањето на договорот.
- Секој договор склучен со средствата за далечинска комуникација (на пр. online интернет пазарење, телешоп и сл.), потрошувачот може да го раскине без да бара исполнување и без да наведе причини за тоа, во рок од осум работни дена.

ИНСТИТУЦИИ КОИ ГИ ШТИТАТ ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

- Кога сметате дека се нарушени вашите права од здравствена заштита, како пациент, доколку се сомневате во квалитетот на некои играчки или козметички производи, доколку забележите несоодветни хигиенски услуги во одредени места каде што се служи храна пријавете во **Државниот санитарен и здравствен инспекторат** на тел. 3 112 500 лок. 105
- Ако сте оштетени од одредени прехранбени производи или се сомневате во нивниот квалитет обратете се на бесплатниот телефонски број 080032222 во Одделението за заштита на потрошувачи формирано при **Агенцијата за храна и ветеринарство**.
- Ако имате проблем со испорака на поштенските пратки, писма, нередовна достава и сл. обратете се до **Агенцијата за пошти** на телефонскиот број 3 212 107.
- Доколку како потрошувач сметате дека Ви се земаат повеќе лични податоци отколку што е потребно при склучување на некој договор или сметате дека вашите лични податоци се злоупотребени обратете се до **Дирекцијата за заштита на лични податоци** на тел. 3 230 617 и 3 230 790 или на info@dzlp.mk.